



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Clima Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución
pública del distrito de Trujillo”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Br. Montoya Benites, Christian Alonso

ASESORAS:

Dra. Azabache Alvarado, Karla Adriana

Dra. García Díaz, Carmen Cecilia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2018

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 4 de 5
---	--	---

Yo Christian Alonso Montoya Bentes, identificado con DNI N° 72554825, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 72554825.....

FECHA: 30 de agosto del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Azabache Alvarado, Karla Adriana
(Presidenta de Jurado)

Dra. García Díaz, Carmen Cecilia
(Secretaria de Jurado)

Mg. Ventura León, José Luis
(Tercer miembro de Jurado)

DEDICATORIA

Dedico esta investigación primeramente a Dios, por haber permitido que llegue hasta esta etapa tan significativa de mi formación académica. Asimismo, a mis adorados padres, por brindarme su apoyo incondicionalmente y motivarme a superarme.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis asesores; la doctora Karla Adriana Azabache Alvarado, la doctora Carmen Cecilia García Díaz y el licenciado Marlo Obed Alcántara Obando, por haber sido mis guías en la realización de esta investigación. De igual manera, a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad encuestados, por aceptar ser parte del estudio.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Christian Alonso Montoya Benites, con DNI N° 72554825, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 9 de septiembre del 2018

Br. Christian Alonso Montoya Benites

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: ***“Clima Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo”***, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología.

Trujillo, 9 de septiembre del 2018

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS.....	ii
PÁGINA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación.....	23
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos	24
II. MÉTODO.....	25
2.1. Diseño de Investigación	25
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.5. Método de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos.....	31
III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.....32

TABLA 2.....33

TABLA 3.....34

TABLA 4.....35

TABLA 5.....53

TABLA 6.....54

RESUMEN

En esta investigación se estudió la relación entre el clima y la satisfacción laboral de trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo. Participaron 248 auxiliares jurisdiccionales de dicha entidad con edades entre los 22 y 57 años de edad ($M=38.18$; $DE = 8.703$), 47.18% mujeres y 52.82% varones, 60.89% bajo modalidad de contrato y 39.11% con modalidad de nombramiento. Se utilizaron como herramientas de recolección de datos los cuestionarios de Clima Laboral de Koys y Decottis (1991) y de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1989). Los resultados de la investigación reportaron relación directa y en magnitud pequeña entre el clima y la satisfacción laboral ($r = .15$; IC 95% [.03 - .27]). A nivel de dimensión; se evidenció que la Relación con la Jefatura/Superior con la dimensión Satisfacción en Relación con los Superiores, presenta relación directa de magnitud grande ($r = .36$; IC 95% [.25 - .46]); relación de magnitud pequeña con las dimensiones Satisfacción con las Condiciones Físicas y Satisfacción con su Trabajo ($r > .10$; IC95%), e inversa y pequeña con la dimensión Participación en las Decisiones ($r > -.10$; IC95%). La dimensión de Relaciones Interpersonales reportó relación inversa, en magnitud grande con la dimensión Participación en la Toma de Decisiones ($r = .52$; IC 95% [-.61 a -.42]) y moderada con las dimensiones Satisfacción con su Trabajo y Satisfacción con el Reconocimiento ($r > -.30$; IC95%). Finalmente, las dimensiones Reconocimiento del Trabajo y Autonomía en la Ejecución del Trabajo, reportaron relación directa en magnitud moderada con las dimensiones Satisfacción en la Relación con sus Superiores y Satisfacción con las Condiciones Físicas ($r > .30$; IC95%) y pequeña con la dimensión Satisfacción con su Trabajo ($r > .16$; IC 95%).

Palabras Claves: Clima laboral, satisfacción laboral y auxiliares jurisdiccionales.

ABSTRACT

In this investigation was studied the relationship between climate and job satisfaction of employees of a public institution of the district of Trujillo. Participated 248 jurisdictional assistants of this entity with ages between 22 and 57 years of age ((M=38.18; SD = 8.703), 47.18% women and 52.82% men, 60.89% under contract modality and 39.11% with appointment modality. The questionnaires of the Job Climate of Koys and Decottis (1991) and of Job Satisfaction of Meliá and Peiró (1989) were used as data collection tools. The results of the investigation reported a direct relationship and in small magnitude between the climate and the job satisfaction ($r = .15$; IC 95% [.03 - .27]). At the level of dimension; it was evidenced that the Relation with the Head/Superior with the dimension Satisfaction in Relation with the Superiors, presents direct relationship of great magnitude ($r = .36$; IC 95% [.25 - .46]); relationship of small magnitude with the dimensions Satisfaction with Physical Conditions and Satisfaction with their Work ($r > .10$; IC95%), and inverse and small with the dimension Participation in Decisions ($r > -.10$; IC95%). The dimension Interpersonal Relations reported an inverse relationship, in great magnitude with the dimension Participation in Decisions ($r = .52$; IC 95% [-.61 a -.42]) and moderate with the dimensions Satisfaction with their Work and Satisfaction with Recognition ($r > -.30$; IC95%). Finally, the dimensions Recognition of Work and Autonomy in the Execution of Work, reported a direct relationship in moderate magnitude with the dimensions Satisfaction in Relation with the Superiors and Satisfaction with Physical Conditions ($r > .30$; IC95%) and small with the dimension Satisfaction with their Work ($r > .16$; IC 95%).

Key words: Job climate, job satisfaction and jurisdictional assistants.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El rol del talento humano constituye un factor clave para que las organizaciones puedan obtener mejores resultados y alcanzar sus metas, razón por la cual contar con un buen clima laboral ha despertado gran interés en quienes las encabezan, ya que ello les va a permitir a sus trabajadores estar satisfechos y comprometidos (Peña, Díaz y Carrillo, 2013). En esa misma línea, Cabrera y Trigozo (2015), refieren que las organizaciones se muestran sumamente interesadas en desarrollar un clima laboral favorable con la finalidad de mantener a sus trabajadores satisfechos, ayudándoles en consecuencia a obtener resultados alentadores y alcanzar sus propósitos.

Ambas variables fueron relacionadas por investigadores como Pérez y Rivera (2015), quienes afirman que el clima y la satisfacción en el trabajo son importantes debido a que permiten al personal brindar su opinión sobre el estado de la organización en que labora. Asimismo, Pineda (2012), afirma que cuanto mayor sea la identificación del trabajador con su ambiente laboral, sentirá mayor satisfacción. Para Ahmed, Khan y Butt (2012), el ambiente en el trabajo es un aspecto que incide en la satisfacción, entendida como las características medidas del entorno que son percibidas por el trabajador y que repercuten en su desenvolvimiento y motivación. El clima organizacional, de acuerdo con Stringer (2002), constituye una característica constante en el ambiente de trabajo que los colaboradores perciben para sí y en beneficio de la organización, teniendo un impacto directo sobre cómo se siente (nivel de satisfacción) el trabajador en ella. Además, sostiene que el clima percibido en el trabajo repercute en el desempeño de sus miembros debido a que está vinculada directamente con la motivación. No obstante, indiferente a la modalidad de los autores antes mencionados, en general concluyeron que una está vinculada a la otra en las organizaciones.

Cifras estadísticas de la realidad organizacional internacional con respecto a las variables han reportado que se manifiestan según el contexto en diferentes niveles. De acuerdo con un estudio de Hay Group (2016), se percibe un clima laboral negativo en España, llegando a la conclusión de que un 64% de los directivos españoles se equivocan al momento de crear un entorno laboral favorable y, por ende, corren el riesgo de que sus trabajadores se sientan desmotivados. Similar situación atraviesa Francia, Italia, Grecia, Portugal, Israel y Turquía. Por otro lado, Ucrania y Rusia encabezan el listado de países donde el clima de trabajo es positivo, con un 55% de los directivos capaces de generar un ambiente motivador. En menor

grado, esto sucede en empresas austriacas, suizas y alemanas. A propósito, según una investigación de Acsendo (2014), en Latinoamérica fue República Dominicana el país con mayor porcentaje general en el nivel de clima laboral (83.42%), siguiéndole Ecuador (82.23%), Colombia (80.05%), Panamá (78.86%), Guatemala (78.55%), México (77.79%), Brasil (76.06%), El Salvador (75.74%), Costa Rica (74.01%) y Argentina (73.23%). En cuanto a los países con menor clima laboral se reportó a Chile (71.88%), seguido por Uruguay (70.38%) y por último Perú (68.02%).

El diario virtual Gestión (2018), sostuvo que, de acuerdo con Aptitus, en Perú un 86% admitió que renunciaría al empleo que tiene actualmente si tuviese un ambiente desfavorable. Además, un 30% expresó que su centro de labores no considera sus propuestas en relación al desarrollo del clima. En ese sentido, un 36% indicó no sentir que aprecien su labor. Por otra parte, un 49% manifestó que los méritos son reconocidos. Finalmente, refieren que el sueldo (27%) continúa siendo el factor con mayor importancia al momento de aceptar una oferta laboral, siguiéndole un clima positivo en el trabajo (23%), oportunidades de ascenso (19%) y flexibilidad en el horario (9%).

En tanto, con respecto a las estadísticas reportadas a nivel internacional sobre la satisfacción laboral: según las investigaciones de Randstad (2017), Austria (79%) cuenta con el mejor porcentaje de satisfacción laboral, siguiéndole Estados Unidos (78%), Países Bajos y Noruega (77%), Australia y Alemania (74%), Portugal (73%), España (71%), Reino Unido, Bélgica y Francia (69%), China (66%), Grecia e Italia (64%) y finalmente Japón (42%). Por otra parte, el diario virtual La Tercera (2017), refiere que de acuerdo con el estudio a 33 países llevado a cabo por Randstad en el año 2016, fue México (85%) el país con mayor porcentaje de colaboradores satisfechos, encontrando a Brasil (74%), Argentina (69%) y Chile (66%) en los puestos 15, 22 y 28, respectivamente.

El diario virtual Gestión (2014) señaló que, según una investigación sobre satisfacción laboral realizada por Supera de 1500 colaboradores de las ciudades de Lima, Arequipa y Chiclayo, concluyó que un 45% de ellos reconoció no ser feliz en su trabajo a causa de conflictos relacionados con el entorno. Además, un 52% manifestó que no aprecian sus comentarios y que la transparencia al comunicarse con sus jefes directos es baja. Por último, un 41% refirió que se les apoya pobremente en su labor y un 47% sostiene que su salario es bajo.

El diario virtual La Industria (2016) señaló, en base a un estudio realizado en la provincia de Trujillo sobre felicidad laboral de 360 colaboradores del sector público y privado, que el 55% de ellos se sentía contento en su trabajo. En ese sentido, el 36% aseguró no sentir estrés en el lugar donde labora. Por otro lado, el 38% se mostró conforme con el sueldo que percibe mensualmente, mientras que el 81% mencionó que aprendió nuevas habilidades.

La Corte Superior de Justicia de La Libertad es el organismo del Estado encargado de administrar justicia dentro de la jurisdicción de Trujillo, que cuenta con diversas sedes descentralizadas distritales y provinciales en el departamento de La Libertad, la cual no está exenta de las variables de estudio. Así, por ejemplo, la percepción de la población sobre esta entidad gubernamental no es la mejor, ya que es descrita como una de las instituciones con menor nivel de atención de calidad al público, entre otras cosas, por el hecho de tener entre sus colaboradores encargados de ofrecerla (auxiliares jurisdiccionales), un mínimo o escaso grado de satisfacción con el puesto que ocupan. Además, de convivir en un clima laboral cargado de tensiones y otros aspectos negativos.

Sin embargo, los estudios hasta hoy llevados a cabo no aportan evidencia suficiente con las cuales poder concluirse desde una perspectiva objetiva, sobre si ambas variables están presentes o si están relacionadas o no. Entonces, ante esta carencia y en base a los datos presentados en los primeros párrafos de este apartado, es posible plantear una premisa con la cual afirmar relación entre las variables de estudio. Siendo ella, la hipótesis que orienta la ejecución de esta pesquisa.

Por tanto, el presente estudio se centra en explicar cómo se relaciona el clima y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

1.2. Trabajos previos

Sotomayor (2013), realizó su investigación que buscó evaluar el grado del clima y satisfacción laboral y a su vez la relación entre estas variables de los trabajadores administrativos de una institución pública de Moquegua, integrando la muestra 109 personas. Se usaron cuestionarios sobre clima laboral y satisfacción laboral adaptados de Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008). Se encontró en un nivel alto (13.8%), medio (68.8%) y bajo (17.4%) al clima laboral y en un nivel alto (28.4%), medio (36.7%) y bajo (34.9%) a la satisfacción laboral. Asimismo, la relación entre ambas resultó estadísticamente significativa ($r=.75$; $p < .05$).

Eustaquio (2016), realizó su investigación que buscó evaluar el grado del clima y satisfacción laboral y a su vez la relación entre estas variables de los colaboradores de una entidad pública del distrito de La Esperanza, integrando la población y muestra 32 personas. Se usaron cuestionarios sobre clima y satisfacción laboral adaptados de Sotomayor en el año 2013 y Carruitero y Riccer en el año 2014. Se encontró en un nivel alto al clima y en un nivel alto, medio y bajo a la satisfacción laboral. Asimismo, la asociación con la satisfacción laboral por parte de las dimensiones de clima: jefatura y satisfacción laboral ($\chi^2= 10.995$, $p < .01$), relaciones interpersonales ($\chi^2= 11.087$, $p < .05$), reconocimiento del trabajo ($\chi^2= 12.718$, $p < .05$) y autonomía ($\chi^2= 6.108$, $p < .05$); resultaron estadísticamente significativas.

Morales (2016), realizó su investigación que buscó evaluar el grado del clima y la satisfacción laboral y a su vez la relación entre estas variables de los trabajadores de una entidad pública del distrito de Trujillo, integrando la muestra 274 personas. Se utilizó un cuestionario sobre clima laboral adaptado de Koys y Decottis. En cuanto a satisfacción laboral, se usó el cuestionario S10/12 adaptado de Meliá y Peiró. Se encontró en un nivel bueno al clima laboral y a la satisfacción laboral en un nivel medio. Asimismo, la relación entre ambas resultó estadísticamente significativa ($r_s= .20$; $p < .01$). En tanto, las dimensiones de clima en relación a la satisfacción reportaron ser directa y estadísticamente significativa en autonomía ($r_s= .12$; $p < .05$), cohesión ($r_s= .19$; $p < .05$); confianza ($r_s= .15$; $p < .05$), apoyo ($r_s= .11$; $p < .05$), reconocimiento ($r_s= .17$; $p < .05$), equidad ($r_s= .15$; $p < .05$) e innovación ($r_s= .21$; $p < .05$); e inversa en presión ($r_s= -.14$; $p < .05$).

Cercado y Gonzales (2016), realizaron su investigación que buscó evaluar el grado del clima y satisfacción laboral y a su vez la relación entre estas variables de los trabajadores administrativos de una entidad pública de Tarapoto, integrando la muestra 101 personas de 20 años a más. Se usaron las escalas de clima laboral (CL-SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo. Se encontró en un nivel medio a las dimensiones del clima laboral. Respecto a satisfacción laboral, en un nivel alto la dimensión Políticas Administrativas y en sus otras dimensiones en un nivel medio. Asimismo, la relación entre ambas resultó estadísticamente significativa ($r = .13$; $p < .05$) y las dimensiones de clima laboral: personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones ($r > .50$; $p < .01$) alcanzaron una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima laboral

A. Delimitación conceptual

De acuerdo con Pavia (2014), hace referencia a las apreciaciones que tienen los integrantes de una organización con respecto al lugar donde desempeñan sus actividades laborales. Se relaciona de una manera directa con la motivación, y, por tanto, en la satisfacción del trabajador.

Para Antezana (2013), es el resultado de la relación de aspectos tales como la interacción entre el personal, las condiciones dadas en el trabajo y los procesos de carácter tanto formal como informal, que, cuando son captados por los trabajadores, repercuten sobre éstos y se ven reflejados directamente en sus conductas.

Según Rojas (2012), es el resultado de las apreciaciones individuales comprendidas por las relaciones, vivencias y funciones de los colaboradores que integran la empresa.

Para Castellano (2012), corresponde a las percepciones que tienen los miembros de una organización con respecto a las estructuras, procesos y medio laboral. El grado de motivación, satisfacción y compromiso que ponen los trabajadores dependerá del ambiente en que se encuentren.

De acuerdo con Chiang y Nuñez (2010), es un determinante que actúa de manera significativa para lograr la satisfacción individual. Mientras más favorable sea clima, se podrá obtener más satisfacción en el trabajo y en otras conductas que ayudarán a desarrollar y cumplir con los objetivos trazados por la organización.

Para Chiavenato (2007), es la atmósfera de trabajo de una empresa que está íntimamente relacionada con la motivación del trabajador y señala específicamente las propiedades motivacionales del entorno de la organización. Por ende, es favorable cuando satisface las exigencias personales y desfavorable en caso no.

Según Anzola (2003), está referido a las apreciaciones relativas de las personas sobre su centro de labores, las cuales repercuten en su comportamiento.

Para Bris (1999), es el medio originado en la organización a consecuencia de lo vivido por el trabajador y manifestada en sus relaciones interpersonales.

De acuerdo con Brown y Moberg (1990), es un conjunto de propiedades intrínsecas del trabajo percibida así por sus integrantes.

Litwin y Stringer (1968), lo definen como una particularidad cuasi permanente del medio interno de una empresa, percibida por el personal y que repercute en sus conductas.

B. Importancia

De acuerdo con Brunet (1999), el clima laboral es importante para:

- Determinar los orígenes de las problemáticas favorecedoras de posturas desfavorables hacia éstas.
- Empezar y mantener cambios que señalen los componentes específicos hacia donde se deban orientar las intervenciones.
- Hacerle seguimiento a su desarrollo y predecir las problemáticas que puedan emerger.

C. Características

Para Rodríguez (2005), el clima laboral presenta las siguientes características:

- Posee relativa estabilidad pese a sufrir modificaciones debido a las circunstancias, pudiendo sufrir alteraciones que lo debilitarían.
- Afecta el grado de identificación de los miembros de la organización.
- Tiene un fuerte impacto sobre la conducta de los miembros de la empresa, ya que un buen clima mejora su aptitud frente al desempeño.
- Es perturbado por las actitudes y conductas del personal, pero también por el estilo directivo de la empresa, sus planes de acción, su modalidad para contratar y despedir, entre otras cosas.

D. Enfoque teórico que explica el clima laboral

Enfoque Perceptual

Litwin y Stringer (1968) fueron uno de los primeros autores que conceptualizaron al clima laboral bajo esta perspectiva. Según ellos, es el conjunto de características evaluables del ámbito laboral que se basa en lo percibido por el colectivo que se desenvuelve en él, y que repercute en su conducta. Asimismo, consideran que su componente crítico yace en la percepción. En ese sentido, para Schneider y Hall (1972), el clima es la percepción general de la persona sobre el entorno organizacional. Más adelante, González (2000), afirma que es la apreciación global que tiene el

empleado del ambiente donde labora. El enfoque perceptual determina en los sujetos la base del origen del clima. Incorpora la idea de respuesta a las variables situacionales de un modo que para ellos es psicológicamente entendible, y no cree que el clima sea una descripción objetiva de una estructura, atributos o situaciones concretas (James, Hater, Gent y Bruni, 1978).

Simplemente contempla al clima individual como psicológico, definido como la descripción situacional que se basa en la percepción y procesada a nivel psicológico (James et al., 1978). De ahí que sea el producto de un proceso cognitivo que deriva en una representación perceptual que proyecta una interpretación situacional significativa en términos psicológicos para la persona (James y Jones, 1974; James et al., 1978).

Mañas, González y Peiró (1999), señalan a continuación los supuestos de la perspectiva perceptual:

- El clima se basa en la percepción que desarrolla el ser humano en cierto contexto. Al ser un atributo individual, el comportamiento laboral no se provoca de no producirse la percepción como producto del fenómeno organizacional y de las cualidades de la persona que lo percibe.
- La percepción del individuo no implica una descripción veraz de los sucesos (James et al., 1988).
- Se enfatiza en el significado psicológico (Endler y Magnuson, 1976), es decir, en la percepción que se tiene de la situación y lo que significa para la persona.
- Según James y Sells (1981), el ambiente psicológico es histórico y no solamente consiste en un fenómeno de ajuste adaptativo: lo aprendido previamente y la predisposición cognitiva del ser humano desempeñan un rol significativo en éste.
- Producto de lo anterior, las percepciones desarrolladas por las personas de la misma situación podrían ser diferentes, pero importantes psicológicamente.
- Si la persona le otorga significado a los procesos organizacionales, crea el clima psicológico (James et al., 1988).

E. Modelo propuesto para la evaluación:

Sotomayor (2013), realiza una adaptación del cuestionario creado por Koys y Decottis (1991), el cual a su vez se basó en el enfoque perceptual que explica el constructo de clima laboral. En tal sentido, Sotomayor (2013), propuso para evaluar el clima laboral las siguientes dimensiones:

- *Relación con la jefatura/superior*: Apreciación de los integrantes que conforman la organización sobre la presencia de un medio laboral agradable y relaciones saludables entre superiores y subordinados.
- *Relaciones interpersonales*: Nivel dado en la empresa respecto a apoyos mutuos, rivalidades personales o entre grupos de trabajo.
- *Reconocimiento del trabajo*: Apreciación del personal de la empresa respecto a lo percibido por la labor realizada apropiadamente.
- *Autonomía en la ejecución del trabajo*: Grado de libertad del individuo para decidir y cuando resuelve problemáticas relativas a su cargo.

1.3.2. Satisfacción laboral

A. Delimitación conceptual

Iriarte (2012), la describe como la consecuencia de estados afectivos favorables que manifiesta el colaborador con respecto a su centro de labores.

Desde la perspectiva de Pintado (2011), explica a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su empleo, la cual se basa en las creencias y valores que éste desarrolla en el trabajo.

Chiang, Rodrigo y Partido (2010), definen a la satisfacción laboral como la manifestación emocional frente a la ocupación.

Para Griffin y Moorhead (2010), la satisfacción en el trabajo reporta el grado en que un colaborador siente que sus esfuerzos para la empresa son recompensados.

Por su parte, Robbins y Judge (2009), definen a la satisfacción laboral como la respuesta favorable ante la labor que se desempeña, tras evaluar lo que la caracteriza.

Según Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008), la satisfacción laboral es un factor determinante en el nivel de bienestar que experimenta una persona en el trabajo.

De acuerdo con Alles (2007), la satisfacción laboral es la respuesta positiva y negativa que surge en los trabajadores cuando valoran lo que realizan en la empresa.

Robbins y Coulter (2005), señalan que la satisfacción experimentada por la persona en su centro de labores se trata más de una actitud que un comportamiento en sí.

Landy y Conte (2005), describen a la satisfacción laboral como el resultado favorable de la apreciación de la ocupación.

Según Davis y Newstrom (2003), la satisfacción laboral es el sentir positivo o negativo del trabajador hacia la función que desempeña en la empresa.

Para Fernández (1999), la satisfacción laboral está relacionada con la actitud que se adopta frente a la labor, la cual está compuesta por la valoración de los colaboradores sobre las condiciones en las que cumplen su función.

De acuerdo con Spector (1997), experimentar satisfacción en el área de trabajo solo es el reflejo de sentir que se tiene un puesto laboral al cual sumar y en el que se reciben beneficios con los cuales subsistir.

B. Importancia

García y Navarro (2007), consideran que es importante:

- Para la empresa: Se trata de un factor trascendental para que pueda lograr apropiadamente sus propósitos. Asimismo, es un referente para un clima laboral estable.
- Para el colaborador: Es un componente esencial para el desarrollo personal óptimo de la persona, contribuyendo a que tenga una vida saludable y duradera.
- Para el equipo de trabajo y los pares: Favorece al logro de un buen clima laboral, en el cual buscarían hacer el mejor esfuerzo posible por cumplir sus labores.
- Para los colaboradores y usuarios: Va a optimizar la calidad de atención al cliente y los reclamos provenientes de los empleados.

C. Causas y efectos

Según Robbins (2004), los siguientes factores definen que tan satisfecha pueda estar una persona en términos laborales:

- Tiempo de profesional y trayectoria: Se ha determinado proporcionalmente que mientras más años de profesión y desempeño en el puesto tenga un colaborador, sus niveles de satisfacción van a ser mayores, pudiendo ser experimentada hasta la jubilación. Pero, se han reportado evidencias en los que se revela una decaída de satisfacción por los empleados (por lo general cerca de los tres años), lo cual estaría vinculado a una sensación de percibir que su puesto no alcanzara a cumplir todas las metas.
- Perspectivas sobre su profesión o empleo: De acuerdo a los expertos en mercado laboral, un gran porcentaje de los colaboradores reclutados por medio de empresas tercerizadas en este rubro, reciben información que no se coincide con la realidad a la hora de ocupar el puesto, generando un decaimiento de la satisfacción de cada trabajador que ingresa por este medio.

Robbins (2004), afirma que la curiosidad por parte de la administración de las empresas por la satisfacción laboral se enfoca en la repercusión que tiene sobre el desenvolvimiento del colaborador. Se han encontrado numerosos estudios que evaluaron la forma en que impacta la satisfacción en los cargos sobre la producción, inasistencia y rotación de los trabajadores.

D. Enfoque teórico que explica la satisfacción laboral

Modelo de la adaptación al trabajo y referencia social

El modelo está basado en el contacto entre la persona y el clima laboral (Dawis y Lofquist, 1984). De acuerdo con estos autores, las personas tratan de entablar una cierta relación con el ambiente que perciben en su trabajo, de acuerdo a un proceso constante y activo, al que nombran “adaptación al trabajo”.

Según esta teoría y sus autores, es posible mencionar los siguientes postulados:

- La adaptación de la persona al trabajo resulta de un resultado satisfactorio y de lo satisfecha que se encuentra la persona por su labor.
- El resultado satisfactorio depende del vínculo entre las aptitudes personales y las competencias necesarias para desempeñar la tarea, involucrando un nexo entre el sistema empleado para recompensar y la necesidad de la persona.

- La satisfacción laboral depende del vínculo entre la necesidad de la persona y el sistema empleado para recompensar, implicando la relación entre las aptitudes personales y las capacidades demandadas.
- La relación entre el resultado satisfactorio y las competencias solicitadas por el cargo son intermediadas por la satisfacción en el trabajo.
- El vínculo entre la satisfacción laboral y la necesidad aumentada es intermediado por los logros satisfactorios.
- Los inapropiados grados de satisfacción puede que contribuyan al retiro de la persona de la empresa (abandono o despido).

Por su parte Korman (1978), aporta al conocimiento de esta teoría señalando a la satisfacción como producto de la referencia social. Es decir, de acuerdo a este postulado, la satisfacción de la persona en el trabajo se relaciona con las propiedades del círculo al que pertenezca. Es ahí donde la persona se cruza y desafía pautas que le conceden desplegar un concepto propio del mundo que lo rodea, contribuyendo de esa manera a explicarse lo que su realidad le plantea. Entonces, las características del trabajo, al concordar con esas reglas y aspiraciones, posibilitan desarrollar mejores posturas frente a la labor y, por consiguiente, favorecen a la satisfacción laboral (Korman, 1978).

E. Modelo propuesto para la evaluación:

Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008), adaptaron el cuestionario creado por Meliá y Peiró (1989), cuya base teórica se fundamenta en los postulados del enfoque de la adaptación y referencia social que dan explicación sobre la satisfacción laboral. Tal, al ser revisado por Sotomayor (2013), dio como resultado la propuesta de evaluación de la satisfacción por medio de las siguientes dimensiones:

- *Satisfacción en relación con sus superiores:* La conducta del jefe resulta ser determinante en la satisfacción del trabajador. Los empleados con líderes comprensivos, que retroalimentan y demuestran interés hacia ellos, están más satisfechos que con quienes se muestran hostiles, autoritarios e indiferentes.
- *Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo:* Un espacio que le brinda comodidad al trabajador le permite desempeñarse mejor y estar más satisfecho.

- *Satisfacción con la participación en las decisiones:* Al trabajador le importa saber que sus opiniones son necesarias para la empresa, puesto que es el empleado quien mantiene directamente contacto con la productividad.
- *Satisfacción con su trabajo:* La importancia de la naturaleza del trabajo determina lo satisfecho que pueda estar el trabajador, en vista de que esperan que les ofrezca la oportunidad de poner en práctica sus competencias laborales.
- *Satisfacción con el reconocimiento:* El reconocimiento intrínseco tiene que ver con lo que experimenta el trabajador (orgullo por el trabajo bien realizado) y el reconocimiento extrínseco es aquel otorgado por la empresa (como los salarios y ascensos).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo?

1.5. Justificación

Respecto al valor *teórico*, sus hallazgos permiten ampliar el conocimiento actual sobre la temática de las variables y el comportamiento que ellas describen en las instituciones públicas. Asimismo, ahondan en la relación que guardan entre sí.

Respecto al valor *metodológico*, el estudio es un precedente para futuras investigaciones afines.

Respecto al valor *práctico*, a partir de los resultados que se han obtenido, la institución puede diseñar estrategias de intervención para la apropiada gestión de su ambiente laboral e incremento del nivel de satisfacción del personal.

Respecto a la relevancia *social*, gracias a esas estrategias de intervención, mejorará el ambiente laboral de la institución y generará un impacto positivo en la satisfacción de sus auxiliares jurisdiccionales.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

1.6.2. Hipótesis Específicas

Existe relación entre la dimensión relación con la jefatura/superior de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Existe relación entre la dimensión reconocimiento del trabajo de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Existe relación entre la dimensión autonomía en la ejecución del trabajo de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

1.7.2. Objetivos Específicos:

Establecer la relación entre la dimensión relación con la jefatura/superior de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Establecer la relación entre la dimensión relaciones interpersonales de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Establecer la relación entre la dimensión reconocimiento del trabajo de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

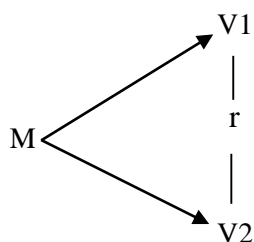
Establecer la relación entre la dimensión autonomía en la ejecución del trabajo de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laborales en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2006), se utilizó el diseño Descriptivo - Correlacional, el cual busca medir el nivel de relación que pueda existir entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos.

Esta investigación respondió al siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

V1: Clima laboral

V2: Satisfacción laboral

r: Relación entre V1 y V2

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Clima Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala de Medición
----------	-----------------------	------------------------	-------------	--------------------

Clima Laboral	Brown y Moberg (1990), la definen como un conjunto de propiedades intrínsecas del trabajo percibida así por sus integrantes.	Se toma en cuenta la función operacional según lo que se obtenga del cuestionario de clima laboral adaptado de Sotomayor (2013) y Carruitero (2014).	<p>Relación con la jefatura: Para Sotomayor (2013), es la apreciación de los integrantes que conforman la organización sobre la presencia de un medio laboral agradable y relaciones saludables entre superiores y subordinados. La integran los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.</p> <p>Relación interpersonal: Para Sotomayor (2013), es el nivel dado en la empresa respecto a apoyos mutuos, rivalidades personales o entre grupos de trabajo. La integran los ítems 17, 18, 19, 20 y 21.</p> <p>Reconocimiento del trabajo: Para Sotomayor (2013), es la apreciación del personal de la empresa respecto a lo percibido por la labor realizada apropiadamente. La integran los ítems 22, 23, 24, 25 y 26.</p> <p>Autonomía en la ejecución del trabajo: Para Sotomayor (2013), es el grado de libertad del individuo para decidir y resolver problemáticas relativas a su cargo. La integran los ítems 27, 28, 29, 30 y 31.</p>	Intervalo: Para Tafur (1995), posee las características de la escala nominal y ordinal, aparte de contener la concepción de igualdad de intervalo.
---------------	--	--	---	--

Variable 2: Satisfacción Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008), la definen como un factor determinante en el nivel de bienestar que experimenta una persona en el trabajo.	Se toma en cuenta la función operacional según lo que se obtenga del instrumento de satisfacción laboral adaptado de Sotomayor (2013) y Carruitero y Riccer (2014).	<p>Satisfacción en relación con sus superiores: Para Sotomayor (2013), la conducta del jefe resulta ser determinante en la satisfacción del trabajador. La integran los ítems 1, 2, 3, 4 y 5.</p> <p>Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo: Para Sotomayor (2013), un espacio que le brinda comodidad al trabajador le permite desempeñarse mejor y estar más satisfecho. La integran los ítems 6, 7, 8, 9 y 10.</p> <p>Satisfacción con la participación en las decisiones: Según Sotomayor (2013), al trabajador le importa saber que sus opiniones son necesarias para la empresa, puesto que es el empleado quien mantiene directamente contacto con la productividad. La integran los ítems 11, 12, 13, 14 15 y 16.</p> <p>Satisfacción con su trabajo: Para Sotomayor (2013), la importancia de la naturaleza del trabajo determina lo satisfecho que pueda estar el trabajador. La integran los ítems 17, 18, 19 y 20.</p> <p>Satisfacción con el reconocimiento: Para Sotomayor (2013), el reconocimiento intrínseco tiene que ver con lo experimenta el trabajador (orgullo por el trabajo bien realizado) y el reconocimiento extrínseco es aquel otorgado por la empresa (como los salarios y ascensos). La integran los ítems 21, 22 y 23.</p>	Intervalo: Para Tafur (1995), posee las características de la escala nominal y ordinal, aparte de contener la concepción de igualdad de intervalo.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población accesible (Fuentelsaz, 2004) estuvo conformada por 700 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad del distrito de Trujillo.

2.3.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 248 auxiliares jurisdiccionales.

2.3.3. Muestreo

Se utilizó un muestreo no probabilístico, ya que la selección de un miembro de la población que integra la muestra está basada en cierta medida en el criterio de la persona que investiga. Asimismo, fue por conveniencia, dado que el sujeto ha sido seleccionado por el investigador en vista de su fácil accesibilidad (Kinnear y Taylor, 1998).

2.3.4. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de género masculino y femenino.
- Trabajadores que sean auxiliares jurisdiccionales.
- Trabajadores nombrados y contratados.
- Trabajadores con tiempo de servicio en la institución de mínimo 6 meses.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no deseen participar.
- Trabajadores que no completen correctamente los cuestionarios.
- Trabajadores con licencias laborales.
- Trabajadores que sean jueces y/o magistrados.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

La encuesta, que de acuerdo con Stanton, Etzel y Walker (2004), constituye un medio que permite averiguar la opinión de los encuestados a través de la utilización de cuestionarios que se diseñan previamente.

2.4.2. Instrumentos

2.4.2.1. Cuestionario de Clima Laboral

Es un instrumento que fue creado por Koys y Decottis en 1991, con el nombre de “Work Climate Questionnaire”, siendo Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008),

quienes lo adaptaron al español y revisada por Carruitero y Riccer (2014) en el ámbito laboral trujillano. La significancia es reportar medidas del clima laboral en base a 08 dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, mediante los 23 ítems que lo componen (06 inversos), los mismos que valoran las respuestas en escala de Likert donde 1 = Nunca y 5 = Siempre. Su aplicación no exige un límite de edad. El cálculo de cada dimensión se realiza con la sumatoria de cada ítem que lo compone.

A. Validez

La versión original fue estudiada por medio del análisis factorial exploratorio en colaboradores de un programa de MBA, reportando la explicación de un modelo de 8 factores (40 ítems) en 58% de la varianza total, cargas factoriales por sobre .30 e índices de homogeneidad por sobre .41 (Koys, y Decottis, 1991).

La versión adaptada reportó que la estructura factorial de 8 componentes con 23 reactivos. En la validación pasó un proceso de adaptación lingüística y luego revisada en base a su contenido y su estructura interna. En la primera reportó valores estadísticamente significativos ($V > .80$; $p < .05$) y en la segunda se retiraron ítems que reportaron saturaciones debajo al .30. Quedando la versión final con 23 reactivos distribuidos en 08 factores (Chiang et al., 2008).

B. Confiabilidad

La versión original reportó consistencia interna por dimensión: Autonomía ($\alpha = .83$), Cohesión ($\alpha = .87$), Confianza ($\alpha = .88$), presión ($\alpha = .81$), apoyo ($\alpha = .89$), reconocimiento ($\alpha = .83$), justicia ($\alpha = .82$) e innovación ($\alpha = .80$) (Koys, y Decottis, 1991).

La versión adaptada reportó valores de confiabilidad que va de .70 a .80 en las dimensiones, señalando que el instrumento mide consistentemente el constructo clima laboral (Chiang et al. 2008).

2.4.2.2. Cuestionario de Satisfacción Laboral

Este test psicológico fue creado por Meliá y Peiró (1989), revisado en el contexto peruano por Sotomayor el año 2013 y aplicado en Trujillo por Carruitero y Riccer (2014). Tiene como finalidad reportar medidas objetivas del grado en que se encuentran satisfechos los colaboradores de una organización. Presenta una versión larga de 23 ítems y una corta de 12 ítems. Los ítems puntúan en escala Likert de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho) puntos. Tiene un modelo de tres factores:

satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones recibidas. Su diseño es de aplicación breve en aproximadamente 7 minutos y su aplicación comprende desde los 17 hasta los 64 años de edad.

A. Validez

La versión original del instrumento fue revisada en sus propiedades de medida mediante el análisis factorial exploratorio, reportando en la versión corta que un modelo de tres factores explica la variabilidad del instrumento en 64.57% de la varianza y las saturaciones de los ítems filtraron a los ítems mayores al .45. También revisaron la medida del instrumento con otro que mide un constructo similar, reportando relaciones de grado moderado ($r > .30$). Ello respalda al instrumento como medida de la satisfacción.

La validez fue revisada por medio de la correlación ítem-test (Sotomayor, 2013), reportando índices superiores a .20 en cada una de las dimensiones. Este autor validó la versión larga, compuesta por 23 ítems divididos en 05 dimensiones: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento.

B. Confiabilidad

La confiabilidad reportada en la versión original fue de .88 por medio del método de consistencia interna y del coeficiente alpha. En tanto, la versión adaptada por Sotomayor (2013) al contexto peruano reportó un grado de consistencia de $\alpha = .80$ para la prueba completa y en satisfacción en relación con sus superiores ($\alpha = .88$), satisfacción con las condiciones físicas del trabajo ($\alpha = .87$), satisfacción con la participación en las decisiones ($\alpha = .88$), satisfacción con su trabajo ($\alpha = .82$) y satisfacción con el reconocimiento ($\alpha = .78$).

En ambos casos se respalda la capacidad del cuestionario para medir consistentemente la satisfacción laboral.

2.5. Método de análisis de datos

Lo recolectado a través de los cuestionarios de clima y satisfacción laboral fue ingresado al programa Microsoft Excel 2016, generando una base de datos. Posteriormente, se utilizó el programa SPSS para procesar los datos, considerando las pruebas estadísticas descriptivas como la media (M), desviación estándar (DE),

asimetría y rango de las puntuaciones con el propósito de analizar la tendencia de respuestas y su ajuste a la curva normal. Paralelo a ello, se estimará la confiabilidad de los datos por medio del coeficiente omega y sus intervalos de confianza, con el fin de evidenciar la consistencia en los datos. Se utilizará el coeficiente omega, dado que, es reportado por Ventura-León y Caycho-Rodríguez (2017) como un coeficiente de mayor precisión al estimar la confiabilidad y, sus intervalos de confianza, dada la necesidad de conocer el valor de confiabilidad de mayor aproximación al verdadero (Ventura-León, 2017). Luego, para estimar el nivel de relación, se usó el método de correlación de Pearson (r); dicho coeficiente fue obtenido con su respectivo intervalo de confianza (IC 95%). Para estimar los intervalos de confianza se utilizó el método de transformación de Fischer, mediante el cual, asumiendo la distribución normal de datos, y postulados del enfoque clásico de estadística, por medio del valor de relación obtenido, se realizan una serie de transformaciones, en el que se encuentra el intervalo que contiene el verdadero valor de relación (Ledesma, 2008). Finalmente, se analizó en función del tamaño de efecto. De acuerdo con Cohen (1988), los puntos de corte para valorar la relación son: trivial (r menor a .10), pequeña (r entre .10 y .30), moderada (r entre .30 y .50) y grande (r mayor a .50).

2.6. Aspectos éticos

El estudio se basó en los artículos que componen el capítulo IV del Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú del año 2017. Asimismo, a los trabajadores encuestados se les dio a conocer el fin perseguido por esta investigación y se les garantizó absoluta reserva con la información proporcionada.

III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3.1. Relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral

A nivel general, los resultados obtenidos sobre la relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral, alcanzaron una magnitud pequeña y un sentido positivo ($r = .15$; IC 95% [.03 a .27]).

A nivel de dimensiones, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 1

Correlaciones entre la dimensión relación con la jefatura/superior y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Variables		r	IC 95%	
Clima laboral	Satisfacción laboral		LI	LS
Relación con la Jefatura/Superior	Satisfacción en Relación con sus Superiores	.36	.25	.46
	Satisfacción con las Condiciones Físicas	.23	.11	.34
	Satisfacción con la Participación en las Decisiones	-.15	-.27	-.03
	Satisfacción con su Trabajo	.14	.02	.26
	Satisfacción con el Reconocimiento	-.04	-.16	.08

Nota: r: Coeficiente de correlación; IC: Intervalo de confianza; LI: Límite Inferior; LS: Límite Superior

En la tabla 1, la dimensión Relación con la Jefatura/Superior alcanzó correlación directa y en magnitud moderada con Satisfacción en Relación con sus Superiores ($r = .36$; IC 95% [.25 a .46]) y relación, en magnitud pequeña, con las dimensiones Satisfacción con las Condiciones Físicas y Satisfacción con su Trabajo ($r > .10$, IC 95%). Pero, con la dimensión Satisfacción con la Participación en las Decisiones alcanzó una relación pequeña en sentido inverso ($r = -.15$, IC 95% [-.27 a -.03]).

Tabla 2

Correlaciones entre la dimensión relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Variables		r	IC 95%	
Clima laboral	Satisfacción laboral		LI	LS
Relaciones Interpersonales	Satisfacción en Relación con sus Superiores	-.16	-.28	-.04
	Satisfacción con las Condiciones Físicas	-.19	-.31	-.07
	Satisfacción con la Participación en las Decisiones	-.52	-.61	-.42
	Satisfacción con su Trabajo	-.34	-.45	-.22
	Satisfacción con el Reconocimiento	-.43	-.53	-.32

Nota: r: Coeficiente de correlación; IC: Intervalo de confianza; LI: Límite Inferior; LS: Limite Superior

En la tabla 2, la dimensión Relaciones Interpersonales alcanzó relación inversa y en magnitud grande con Satisfacción con la Participación en las Decisiones ($r = .52$, IC 95% [-.61 a -.42]), en magnitud moderada con las dimensiones Satisfacción con su Trabajo y Satisfacción con el Reconocimiento ($r > -.30$, IC 95%) y en magnitud pequeña con las dimensiones Satisfacción con las Condiciones Físicas y Satisfacción en Relación con sus Superiores ($r > -.10$, IC 95%).

Tabla 3

Correlaciones entre la dimensión reconocimiento del trabajo y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Variables		r	IC 95%	
Clima laboral	Satisfacción laboral		LI	LS
Reconocimiento del Trabajo	Satisfacción en Relación con sus Superiores	.46	.36	.55
	Satisfacción con las Condiciones Físicas	.34	.22	.45
	Satisfacción con la Participación en las Decisiones	-.05	-.17	.08
	Satisfacción con su Trabajo	.16	.04	.28
	Satisfacción con el Reconocimiento	-.03	-.15	.09

Nota: r: Coeficiente de correlación; IC: Intervalo de confianza; LI: Límite Inferior; LS: Limite Superior

En la tabla 3, la dimensión Reconocimiento del Trabajo alcanzó relación directa y en magnitud moderada con las dimensiones Satisfacción en Relación con sus Superiores y Satisfacción con las Condiciones Físicas ($r > .30$, IC 95%) y en magnitud pequeña con la dimensión Satisfacción con su Trabajo ($r = .16$, IC 95% [.04 a .28]).

Tabla 4

Correlaciones entre la dimensión autonomía en la ejecución del trabajo y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Variables		r	IC 95%	
Clima laboral	Satisfacción laboral		LI	LS
Autonomía en la Ejecución del Trabajo	Satisfacción en Relación con sus Superiores	.33	.21	.44
	Satisfacción con las Condiciones Físicas	.43	.32	.53
	Satisfacción con la Participación en las Decisiones	-.05	-.17	.08
	Satisfacción con su Trabajo	.21	.09	.33
	Satisfacción con el Reconocimiento	.06	-.07	.18

Nota: r: Coeficiente de correlación; IC: Intervalo de confianza; LI: Límite Inferior; LS: Límite Superior

En la tabla 4, la dimensión Autonomía en la Ejecución del Trabajo alcanzó relación directa y en magnitud moderada con las dimensiones Satisfacción con las Condiciones Físicas y Satisfacción en Relación con sus Superiores ($r > .30$, IC 95%) y en magnitud pequeña con la dimensión Satisfacción con su Trabajo ($r = .21$, IC 95% [.09 a .33]).

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, existe en las organizaciones un interés creciente por el clima y la satisfacción laboral, dos de las variables que en mayor medida han sido revisadas, pero, en cada investigación los aportes son variados, dejando siempre algunos vacíos sobre cómo es que ambas se relacionan o interactúan dentro de ellas, teniendo en cuenta que pueden variar considerando los distintos sectores y rubros. Por tanto, a fin de contribuir en dilucidar dicha problemática, se llevó a cabo esta investigación, donde se hace un análisis de ambas variables dentro de un contexto público orientado a impartir justicia.

La evidencia que existe hasta el momento permitió suponer la tesis en que se afirma al clima laboral como una variable relacionada con la satisfacción laboral, primer objeto de discusión en el presente apartado. Los resultados obtenidos identificaron que ambas variables se relacionan en una magnitud pequeña y de manera directa, es decir, cuando se producen mejoras en la puntuación de clima laboral por parte de los colaboradores, también se producirán mejoras en la satisfacción laboral, pero no en todos. El tamaño de efecto, medida propuesta por Cohen (1988), identifica que la magnitud de la relación es pequeña, lo que daría a entender una proporción de casos mínima en la que los cambios de ambas variables se dan de manera paralela.

Esta evidencia corrobora lo que encontraron Sotomayor (2013) en colaboradores administrativos de una entidad pública moqueguana; Eustaquio (2016), en colaboradores de una entidad pública de La Esperanza; Morales (2016), en colaboradores de una entidad pública de Trujillo; y, Cercado y Gonzales (2016), en una entidad pública de Tarapoto. En los 4 estudios citados, más los resultados de esta investigación en análisis, se evidenció que el clima laboral es una variable vinculada estrechamente a la satisfacción laboral, lo que además permite suponer que es estable al variar de contextos, ya que los lugares donde se estudió en todos los casos es diferente. Pero, se resalta que en todas las investigaciones los participantes fueron colaboradores de entidades de gestión pública, siendo tal uno de los motivos por los cuales se logró corroborar la presencia de relación en éstas.

Teorías respecto a la satisfacción laboral han sugerido, algunas explicaciones sobre la relación entre el clima y la satisfacción laboral. Para algunos, el clima laboral es uno de los elementos que permiten alcanzar un grado de satisfacción en la medida que éste se desarrolle de una manera estable y productiva en todas sus dimensiones (Ahmed, Khan y Butt, 2012). El argumento de Pineda (2012), en cambio, explica que el hecho de que

un colaborador se sienta identificado con el ambiente donde labora, trae consigo una mejora en su grado de satisfacción Y, en palabras de Stringer (2002), el ambiente laboral constituye una característica constante en el ambiente de trabajo que los colaboradores perciben para sí y en beneficio de la organización, teniendo un impacto directo sobre cómo se siente (nivel de satisfacción) el trabajador en ella.

De manera específica, en primer lugar, se postuló la correlación entre la dimensión denominada relación con la jefatura/superior de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo. Los resultados permitieron corroborar tal afirmación, al encontrar que la dimensión relación con la jefatura/superior se relaciona directa y en magnitud moderada con la satisfacción en la relación con los superiores; directa y en magnitud pequeña con la satisfacción por las condiciones físicas y con su trabajo; e inversa y en magnitud pequeña con la participación en las decisiones. La relación en magnitud moderada indicaría una mayor cantidad de trabajadores identificados en los que existe una relación lineal de las variables.

Los resultados obtenidos indican que, ante una mejor relación con la jefatura o apreciación de los integrantes que conforman la organización sobre la presencia de un medio laboral agradable y relaciones saludables entre superiores y subordinados (Sotomayor, 2013), se produce, también, una mejora en las relaciones con los superiores, en la satisfacción con las condiciones donde el colaborador se desempeña y con las actividades que realiza, es decir, con su trabajo. Por otro lado, sentirá una menor satisfacción, al ser partícipe de lo que se decida en la institución.

Al respecto, Eustaquio (2016), identificó en un estudio llevado a cabo en colaboradores de una institución pública del distrito de La Esperanza, que la dimensión de jefatura y satisfacción laboral, de clima, se asocia con altos niveles de satisfacción laboral, al igual que Morales (2016). En ambas investigaciones se identificó que la dimensión de clima relación con la jefatura, al ser estable en la organización que estudiaron, trae consigo un mayor grado de satisfacción en sus trabajadores. Ello permite corroborar los datos obtenidos en esta investigación, en la cual, como se detalló en el párrafo anterior, identificó relación entre las dimensiones de clima y los factores de satisfacción.

En segundo lugar, se planteó el supuesto que afirmaba la relación entre la dimensión de relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral: Satisfacción en

Relación con sus Superiores, con las Condiciones Físicas, con la Participación en las Decisiones, con su Trabajo y con el Reconocimiento. Los resultados, corroboraron la afirmación de relación al encontrar que éstas presentan un efecto de relación de pequeño a grande, según los puntos de corte sugeridos por Cohen (1988). No obstante, contrario a lo esperado, se obtuvo una relación en sentido inverso. Ello indicaba que la mejora de las relaciones interpersonales traía consigo la disminución de la satisfacción en los aspectos o factores señalados.

En otras palabras, una fuerte presencia de vínculos de mutuo apoyo entre grupos de trabajo, como define Sotomayor (2013) a la satisfacción en las relaciones interpersonales, no aseguran la mejora en la satisfacción de los elementos propuestos por Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008): relacionarse con los superiores, con las condiciones físicas, con su participación en la toma de decisiones, con su trabajo y con el reconocimiento que pueda recibir de él.

Tales aspectos, difieren o contradicen la evidencia obtenida por Eustaquio (2016), quien encontró una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones de clima laboral con la satisfacción en los trabajadores. Además, contradicen también, los resultados de la investigación de Morales (2016), quien reportó que el clima laboral se relaciona de manera directa con la cohesión, confianza y apoyo en el personal de una organización.

Algunas explicaciones, que pueden surgir en torno a estas contradicciones, son las que se consideran al tomar en cuenta la muestra de estudio. Si bien es cierto en todas las investigaciones se consideraron entidades de gestión pública, en la investigación analizada en este apartado se consideró el trabajo con la Corte Superior de Justicia de La Libertad, entidad en la que el trabajo es sumamente competitivo, y la satisfacción, más que el generar una relación interpersonal estable y de ayuda mutua como se define en el clima organizacional propuesto por Sotomayor (2013), busca generar lazos o conexiones interpersonales con el interés de recibir favores. Sobre esto, aun no se han llevado a cabo investigación empírica con lo cual corroborar dichas premisas, pero, al verificar el rango de puntuaciones de tal dimensión (RR [7 – 25], M= 10.94; DE=3.067) se puede evidenciar que en dicha institución existe un bajo nivel de relaciones interpersonales. Sin embargo, aun cuando no experimenten un clima interpersonal saludable, obtienen buenos niveles de satisfacción, de acuerdo a Dawis y Lofquist (1984) ello puede ser debido a que, los grados inapropiados de satisfacción o de

resultados satisfactorios puede que contribuyan a la salida del empleado de la empresa, ya sea mediante destitución o renuncia. No obstante, es necesario seguir revisando más evidencia empírica, con la cual entender la relación obtenida en este punto.

En tercer lugar, se afirmó la relación entre la dimensión reconocimiento del trabajo de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laboral. Tal supuesto llegó a ser corroborado, al identificar coeficientes de relación directa con un efecto moderado para los factores relación con los superiores y condiciones físicas y en magnitud pequeña con el factor satisfacción con su trabajo. Esto indica que la mejora en el reconocimiento por su trabajo en colaboradores de una institución pública del distrito de Trujillo, trae consigo un incremento de la satisfacción respecto a la relación con los jefes a las condiciones en que labora y con su función.

Considerando la definición de los elementos estudiados, el hecho de que el colaborador de la Corte Superior de Justicia de La Libertad perciba una apreciación del personal por la labor realizada apropiadamente, según conceptualiza Koys y Decottis (1991) a la dimensión reconocimiento del trabajo, se producirá una mejora en las conductas hacia el jefe, la percepción de su ambiente físico y las funciones que realiza, según describe Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008) a los factores de satisfacción laboral en que se encontró relación.

En la investigación de Eustaquio (2016) se encontraron evidencias para confirmar lo obtenido en este estudio. Dicho autor, encontró que un trabajador de una institución pública del distrito de Trujillo al recibir reconocimiento, dimensión de clima laboral, mejorará el grado de satisfacción que experimente en su centro de labores.

Al respecto, Dawis y Lofquist (1984) sostienen que la satisfacción laboral se supedita a la relación que mantiene la necesidad individual y el sistema empleado para recompensar, lo cual implica la relación entre la competencia personal y la capacidad exhortada. Es decir, de acuerdo a estos autores y los resultados de la investigación, el que un colaborador experimente satisfacción en su trabajo, está relacionado al sistema de recompensas que recibe y cuando lo que realiza se ajusta a su necesidad. También Spector (1997) proporciona información para explicar estos resultados. Según este investigador, cuando el colaborador experimenta satisfacción en su área de trabajo, se piensa en que considera el hecho de tener un puesto laboral al cual sumar y que percibe beneficios con los cuales subsistir.

En cuarto lugar, se afirmó la relación entre la dimensión autonomía en la ejecución del trabajo de clima laboral y las dimensiones de satisfacción laboral, encontrándose también evidencia empírica con la cual respaldar tal supuesto, debido a que se obtuvo valores de relación con magnitud de efecto moderado de la autonomía con las dimensiones de relación con los superiores y condiciones físicas; y, en magnitud pequeña con la satisfacción con su trabajo. En todos los casos, la relación obtenida fue en sentido directo, lo cual permitió indicar: el aumento en la dimensión de autonomía de clima laboral se acompaña de puntuaciones altas en las dimensiones de satisfacción laboral.

De acuerdo a la definición de la autonomía y ejecución del trabajo propuesta por Koys y Decottis (1991), es decir, la libertad que tiene un colaborador para dar solución a los problemas que tenga en la empresa, va a poder generar con su aumento, la mejora en la experimentación de conductas favorables hacia el jefe, la percepción saludable de su ambiente físico y las funciones que realiza, según describe Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008); y con su descenso, la distorsión de conductas hacia sus superiores, percepciones de un ambiente perjudicial y frustración sobre las funciones laborales que desempeña.

Eustaquio (2016), autor citado párrafos atrás, proporciona datos con los cuales ratificar los resultados de este estudio. También, demostró que la libertad con la que los colaboradores de una entidad pública de Trujillo se desenvuelven en su empleo, es un motivo de mejora en la satisfacción que experimentan.

Sobre esto, Mañas, González y Peiró (1999) han sugerido que el clima está basado en la percepción que el sujeto ha desarrollado en cierta situación. Al tratarse de un atributo individual, el comportamiento en la organización no se provoca de no producirse las percepciones como producto del fenómeno organizacional y de las cualidades de quien lo ha percibido. Por tanto, cuando un colaborador realiza con autonomía sus funciones puede sentirse más satisfecho y libre de las presiones que puedan ser características de un puesto en que no existe presión laboral. Tal argumento es respaldado por la investigación de Morales (2016), quien encontró relación inversa entre el clima laboral y la presión que ejercían los superiores.

El estudio reporta datos que pueden ser considerados en la ampliación del conocimiento sobre el vínculo entre el clima y la satisfacción laboral, pero presenta ciertas

restricciones, a partir de las limitaciones identificadas en su proceso. Es decir, el hecho de no haber obtenido una muestra que considere la propiedad de aleatoriedad, debido al estilo de trabajo en la entidad estudiada, limita la generalización de los resultados a un nivel poblacional. No obstante, su aporte es válido, para una aproximación al conocimiento de las variables en tal contexto.

Por último, es posible afirmar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en colaboradores de una entidad pública de Trujillo.

V. CONCLUSIONES

- El clima y la satisfacción laboral están relacionados de una manera directa y en magnitud pequeña ($r=.15$; [.03 a .27]).
- La dimensión Relación con la Jefatura/Superior alcanzó una relación directa y en magnitud moderada con la dimensión Satisfacción en Relación con sus Superiores ($r>.30$); y, en magnitud pequeña con las dimensiones Satisfacción con las Condiciones Físicas y Satisfacción con su Trabajo ($r>.10$). En tanto, con la dimensión Satisfacción con la Participación en las Decisiones, alcanzó una relación de magnitud pequeña, pero de sentido negativo ($r>-.10$).
- La dimensión Relaciones Interpersonales se relacionó inversa y en magnitud grande con la dimensión Satisfacción con la Participación en las Decisiones ($r>.50$); moderada con las dimensiones de Satisfacción con su Trabajo y Satisfacción con el Reconocimiento ($r>.30$); en tanto, con las dimensiones Satisfacción en Relación con sus Superiores y Satisfacción con las Condiciones Físicas, alcanzó una relación en magnitud pequeña ($r>.10$).
- La dimensión Reconocimiento del Trabajo alcanzó relación directa y en magnitud moderada con las dimensiones Satisfacción en Relación con sus Superiores y Satisfacción con las Condiciones Físicas ($r>.30$); y, en magnitud pequeña con la dimensión Satisfacción con su Trabajo ($r>.10$).
- Finalmente, la dimensión Autonomía en la Ejecución del Trabajo, alcanzó una relación directa de magnitud moderada con las dimensiones Satisfacción en Relación con sus Superiores y Satisfacción con las Condiciones Físicas ($r>.30$); y, en magnitud pequeña con la dimensión Satisfacción con su Trabajo ($r>.10$).

VI. RECOMENDACIONES

- Evaluar otras variables que intervengan en la satisfacción laboral de la muestra de estudio, ya que el clima solo explica una proporción de ello, considerando el uso de métodos multivariados.
- Replicar el estudio en otros contextos y hacer un análisis comparativo donde se incluya entidades de gestión privada, con fines de comprender mejor el fenómeno.

VII. REFERENCIAS

- Acsendo (2014). *Clima laboral en Latinoamérica 2013-2014*. Recuperado de <https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>
- Ahmed, N., Khan, M. & Butt, F. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. *Asian Social Science*, 8(4), 259-267.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional*. (1ra ed.). Buenos Aires: Granica S.A.
- Antezana, M. (2013). *Pros y contra en la administración del clima organizacional*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/07/12/pros-contras-administracion-clima-organizacional/>
- Anzola, O. (2003). *Una Mirada de La Cultura Corporativa*. Bogotá: Cordillera.
- Bris, M. (1999). *Clima Institucional Escolar y Gestión Directiva*. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC105803.pdf>
- Brown, W. y Moberg (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México: Limusa.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones* (3ra ed). México, D.F.: Trillas, S.A.
- Cabrera, C. y Trigozo, G. (2015). *La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, 2015 - II*. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/663/Jhojan_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1
- Castellano, J. (2012). *“Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona”*. (1ra ed). España: Editorial Académica Española.
- Cercado, K. y Gonzales, K. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Tarapoto.
- Chiang, M. & Núñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la*

- satisfacción laboral*. España. Universidad Pontifica Comillas.
- Chiang, M., Rodrigo, M. y Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Pontifica Comillas.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. y Núñez, A. (2008) *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/250374303_Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_organizaciones_del_sector_estatal_Instituciones_publicas_Desarrollo_adaptacion_y_validacion_de_instrumentos
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8va ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de Ética*. Recuperado de http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo_de_etica_del_cpsp.pdf
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento individual e interpersonal-Comportamiento humano en el Trabajo*. México: Mc-Graw Hill.
- Dawis, R. y Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis. University of Minnesota Press.
- Diario virtual La Industria (27 de noviembre del 2016). *Solo el 55% de los trujillanos son felices en su trabajo*. Recuperado de <http://www.laindustria.pe/noticia/solo-el-55-de-los-trujillanos-son-felices-en-su-trabajo-1983>
- Diario virtual Gestión (18 de agosto del 2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Diario virtual Gestión (20 de agosto del 2018). *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- Diario virtual La Tercera (03 de mayo del 2017). *Satisfacción laboral de los chilenos retrocedió a 66% en el primer trimestre*. Recuperado de

- <http://www.latercera.com/noticia/satisfaccion-laboral-los-chilenos-retrocedio-66-primer-trimestre/>
- Endler, N. y Magnuson, D. (1976). *Interactional Psychology and personality*. New York: Hemisphere.
- Eustaquio, C. (2016). *Relación entre las dimensiones de Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores del Módulo Básico de Justicia del distrito de La Esperanza Enero-Julio 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Trujillo.
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Fuentelsaz C. Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas Prof.* 2004;5(18):5-13.
- García, A. y Navarro, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional* (1ra ed). México: Editorial Trillas.
- González, A. (2000). *Calidad, eficacia y clima en centros educativos: modelos de evaluación y relaciones causales*. (Tesis doctoral). Madrid, España: Universidad Complutense.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina. Editorial Brujas.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. (9na ed.). México CENGAGE Learning.
- Hay Group (2016). *Motivación. Estilo de vida y clima laboral*. Recuperado de <http://www.observatoriorh.com/gestion/motivacion-estilo-de-vida-y-clima-laboral.html>
- Iriarte, L. (2012). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Recuperado de: <http://academicae.unavarra.es/handle/2454/6156>
- James, L. y Jones, A. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81, 1096-1112.
- James, L., Hater, J. Gent, M. y Bruni, J. (1978). Psychological climate: Implications from cognitive social learning theory and interactional psychology. *Personnel Psychology*, 31, 781-813.
- James, L., Joyce, W. y Slocum, J. (1988). Comment: Organizations do not cognize. *Academy of Management Review*, 13, 129-132.
- James, L. y Sells, S. (1981). Psychological climate: Theoretical perspectives and

- empirical research. En D. Magnusson (Ed.). *Toward a psychology of situations: An interactional perspective*. LEA. 275-295.
- Kinnear, T. & Taylor, J. (1998). *Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado*. (5ta Ed). México. McGraw-Hill.
- Korman A (1978) *Psicología de la industria y de las organizaciones*. Madrid. Marova.
- Koys, J. y Decottis, T. (1991) Inductive Measures of Psychological Clima. *Human Relations*, 44 (3), 265 – 285.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional* (1ra Ed.). México: McGraw-Hill.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston. Harvard University Graduate School of Business Administration.
- Mañas, A., Gonzalez, V. y Peiró, J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias*. Almería: Universidad de Almería.
- Morales, J. (2016). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Pavia (2014) *Comunicación en las relaciones profesionales*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Sh5cBAAQBAJ&pg=PT130&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYzrB9UQ6AEINTAD#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false>
- Peña, M., Díaz, M. y Carrillo, A. (2013). *Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal – Mecánica*. Revista Internacional de Administración y Finanzas. 6 (3), 115-128.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, periodo 2013*. (Tesis de Maestría). UNAP-Iquitos. Recuperado de: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pineda, O. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los Empleados de la Municipalidad de Choloma*. (Tesis de maestría). Unitec, laureate international universities. Recuperado de: [file:///C:/Users/PC01/Downloads/Vol1- No5%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/PC01/Downloads/Vol1- No5%20(3).pdf)

- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. (1ra ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Randstad (2017). *Los españoles, más contentos con su trabajo que británicos, franceses y japoneses (Ranking)*. Recuperado de <https://www.idealista.com/news/finanzas/laboral/2017/07/10/747204-los-espanoles-mas-contentos-con-su-trabajo-que-britanicos-franceses-y-japoneses>
- Robbins, E. y Judge, (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13va Ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ma Ed.). México. Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración* (8va Ed.). México, D.F.: Pearson Pretince Hall.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional* (6ta Ed.). México, D.F.: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Rojas, O. (2012). *Clima organizacional: el estado de ánimo de las organizaciones*. (1ra Ed.). Caracas, Venezuela: Ediciones Link Gerencial consultores, C.A.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Schneider, B. y Hall, D. (1972). Correlates of organization identification as a function of career pattern and organization type. *Administrative Science Quaterly*, 17, 340-350.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004). *“Fundamentos de Marketing”*. 13va. Edición Mc Graw Hill.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate*. NJ: Prentice-Hall.
- Tafur, R. (1995). *La tesis universitaria*. Lima: Mantaro.
- Ventura-León, J. (2017). Intervalos de confianza para coeficiente Omega: Propuesta para el cálculo. *Adicciones*, 30(1), 77-78. doi:<http://dx.doi.org/10.20882/adicciones.962>.

Ventura-León, J., & Caycho-Rodríguez, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15 (1), 625-627.

ANEXOS

Cuestionario de Clima Laboral (Adaptado de Sotomayor, 2013 y Carruitero, 2014)

Edad: Sexo: M () F () Modalidad de Contrato: Nombrado () Contratado ()

Estimado(a) trabajador(a), por favor responda con sinceridad los siguientes ítems. Coloque una “X” en la celda que mejor describa su respuesta.

ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	No estoy seguro (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
Relación con la Jefatura/Superior					
1. Mi jefe/superior es una persona de principios definidos.					
2. Mi jefe/superior es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
3. Mi jefe/superior cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
4. Puedo confiar en que mi jefe/superior no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
5. Mi jefe/superior me respalda 100%.					
6. Puedo contar con la ayuda de mi jefe/superior cuando la necesito.					
7. Es fácil hablar con mi jefe/superior sobre problemas relacionados con el trabajo.					
8. A mi jefe/superior le interesa que me desarrolle profesionalmente en esta institución gubernamental.					
9. Mi jefe/superiores rápido para reconocer un buen trabajo.					
10. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe/superior.					
11. Los objetivos que fija mi jefe/superior para mi trabajo son razonables.					
12. Mi jefe/superior no tiene trabajadores favoritos.					
13. Mi jefe/superior me anima a desarrollar nuevas ideas, que ayuden a mejorar la gestión del Área (Jurisdiccional/Administrativa).					
14. Mi jefe/superior me anima a mejorar las formas de hacer las cosas.					
15. Mi jefe/superior “valora” nuevas formas de hacer las cosas.					
16. A mi jefe/superior le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas.					
Relaciones Interpersonales					
17. Las personas que trabajan en mi Área (Jurisdiccional/Administrativa) se llevan bien entre sí.					
18. En las personas que trabajan en mi Área (Jurisdiccional/Administrativa) existe una preocupación y cuidado por el otro.					
19. Las personas que trabajan en mi Área (Jurisdiccional/Administrativa) se ayudan los unos a los otros.					
20. Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi Área (Jurisdiccional/Administrativa).					

ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	No estoy seguro (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
21. Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi Área (Jurisdiccional/Administrativa).					
Reconocimiento del Trabajo					
22. Mi jefe/superior me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
23. Mi jefe/superior me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
24. Mi jefe/superior conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
25. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
26. Mi jefe/superior me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
Autonomía en la Ejecución del Trabajo					
27. Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
28. Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
29. Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.					
30. Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.					
31. Organizo mi trabajo como mejor me parece.					

Cuestionario de Satisfacción Laboral (Adaptado de Sotomayor, 2013 y Carruitero y Riccer, 2014)

Edad: Sexo: M () F () Modalidad de Contrato: Nombrado () Contratado ()

Estimado(a) trabajador(a), por favor responda con sinceridad los siguientes ítems. Coloque una “X” en la celda que mejor describa su respuesta.

ÍTEMS	Muy insatisfecho (1)	Algo insatisfecho (2)	Indiferente (3)	Algo satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)
Satisfacción en Relación con sus Superiores					
1. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2. La supervisión que ejercen sobre usted.					
3. Las relaciones personales con sus superiores.					
4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5. El apoyo que recibe de sus superiores.					
Satisfacción con las Condiciones Físicas del Trabajo					
6. La ventilación de su lugar de trabajo.					
7. La iluminación de su lugar de trabajo.					
8. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
10. La temperatura de su local de trabajo.					
Satisfacción con la Participación en las Decisiones					
11. El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
12. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos					
13. Su participación en las decisiones de su Área.					
14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la					
15. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución.					
16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su					
Satisfacción con su Trabajo					
17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer cosas que le gustan.					
19. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.					
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.					
Satisfacción con el Reconocimiento					
21. Las oportunidades de ascenso que tiene.					
22. Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución.					
23. El salario que usted recibe.					

Tabla 5

Resumen de puntuaciones de la variable clima laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Variables	RR		M	DE	Asimetría	Curtosis	ω
	Min	Max					
Clima Laboral	58	175	96.39	23.454	0.506	-0.443	.98
Relación con la Jefatura/Superior	32	114	65.30	16.568	0.253	-0.736	.94
Relaciones Interpersonales	7	25	10.94	3.067	1.013	2.069	.92
Reconocimiento del Trabajo	5	17	9.75	2.842	0.762	-0.258	.56
Autonomía en la Ejecución del Trabajo	5	20	10.40	3.118	0.110	-0.688	.93

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; RR: Rango real; ω : Coeficiente de confiabilidad.

En el resumen de puntuaciones que obtuvo el grupo de auxiliares jurisdiccionales respecto al clima laboral que perciben, se identificó que las 4 dimensiones que evalúa dicha variable, es decir, Relación con la Jefatura/Superior, Relaciones Interpersonales, Reconocimiento del Trabajo y Autonomía en la Ejecución del Trabajo, además de la medición total, tienden a inclinarse ligeramente debajo de la puntuación promedio, pero sin llegar a superar los estándares de normalidad (Asimetría < 1.5). Y, según los valores de consistencia, tres de sus dimensiones serían también una fuente de datos confiable ($\omega > .70$), aun cuando la dimensión Relación con la Jefatura/Superior y la medición total de clima laboral, sugieran la presencia exagerada de indicadores (Ítems).

Tabla 6

Resumen de puntuaciones de la variable satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo.

Variables	RR		M	DE	Asimetría	Curtosis	ω
	Min	Max					
Satisfacción laboral	29	- 71	52.81	9.546	-1.274	0.873	.96
Satisfacción en Relación con sus Superiores	5	- 17	12.10	3.392	-0.418	-0.482	.93
Satisfacción con las Condiciones Físicas	5	- 20	13.19	3.511	-0.218	-0.491	.87
Satisfacción con la Participación en las Decisiones	8	- 32	12.86	2.921	0.807	6.331	.93
Satisfacción con su Trabajo	5	- 12	8.02	1.588	0.058	0.942	.77
Satisfacción con el Reconocimiento	3	- 11	6.64	1.826	0.637	-0.001	.63

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; RR: Rango real; ω : Coeficiente de confiabilidad.

Luego, al revisar el resumen de puntuaciones de la variable satisfacción laboral, se identificó que la medición general, conjuntamente con las dimensiones Satisfacción en Relación con sus Superiores y Satisfacción con las Condiciones Físicas, presentan tendencia de puntuaciones con una ligera inclinación por sobre el promedio (Asimetría < -1.5), en tanto las puntuaciones de Satisfacción con la Participación en las Decisiones, Satisfacción con su Trabajo y Satisfacción con el Reconocimiento, presenta puntuaciones inclinadas ligeramente por debajo del promedio (Asimetría < 1.5). Pero, en la dimensión Satisfacción con la Participación en las Decisiones, se identificó también, una concentración de puntuaciones exagerada alrededor del promedio que en las puntuaciones extremas (Curtosis > 3). La consistencia de las dimensiones fue dentro de los estándares sugeridos ($\omega > .70$) en las dimensiones Satisfacción con su Trabajo, Satisfacción con las Condiciones Físicas, Satisfacción en Relación con sus Superiores y la medición general, en tanto, la dimensión Satisfacción con el Reconocimiento, no alcanzó una medición consistente.